

**PELAYANAN TERPADU SATU PINTU SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN
PELAYANAN PERIZINAN**
(Studi pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri)

Achmad Nur Haida¹, Choirul Saleh¹, Romula Adiono¹

¹Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, Malang
E-mail: mamadchgroup@gmail.com

Abstract : *One Gate Integrated Service to Improve License Service. This research was conducted based on society and business community's complaints about the process of license service by local government which seems convoluted, non-transparent, and need extra cost. Society often goes back and forth from one office to another just to take care of the license. Lack of clarity in the procedures, time, and cost of processing a license completion which unclear that causes higher cost. Seeing these problems, the local government should improve public services, especially in the terms of license service. This research aims to describe the efforts, implementations and inhibitor factors from the implementation of One Gate Integrated Service in KPP Kediri City. This research use descriptive research type with qualitative approach. The focus of this problem are (1) The effort of KPP in order to improve license service (2) The implementing of license service in KPP (3) Endorser and cumbrer factors of the implementing of license service in KPP. The result from this research is the effort which KPP did for improving the quality of license service with PTSP is quite good, although there is some cumbrer factors from the implementing, but those obstacles still can be minimize by KPP officer.*

Keywords: *Society complaint, KPP, license service*

Abstrak : *Pelayanan Terpadu Satu Pintu Sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan Perizinan.* Penelitian ini dilakukan atas dasar keluhan masyarakat umum dan kalangan dunia usaha mengenai proses pelayanan perizinan oleh pemerintah daerah yang terkesan berbelit-belit, tidak transparan dan perlu biaya ekstra. Masyarakat sering bolak-balik dari satu kantor ke kantor lainnya hanya untuk mengurus suatu perizinan. Ketidakjelasan prosedur, biaya dan waktu pemrosesan suatu izin yang tidak pasti selesainya yang menyebabkan biaya yang dikeluarkan menjadi lebih tinggi. Melihat permasalahan tersebut perlu adanya upaya dari pemerintah daerah untuk meningkatkan pelayanan publik terutama dalam hal pelayanan perizinan. Penelitian ini bertujuan untuk mendiskripsikan upaya, pelaksanaan dan faktor pendukung dan penghambat dari pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri. Penelitian menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Fokus permasalahannya adalah (1) Upaya KPP dalam meningkatkan pelayanan perizinan (2) Pelaksanaan pelayanan perizinan di KPP (3) Faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan perizinan di KPP. Hasil dari penelitian ini adalah upaya yang dilakukan KPP untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan dengan PTSP sudah cukup baik, meskipun ada beberapa faktor penghambat dari pelaksanaan, tetapi kendala tersebut masih bisa diminimalisir oleh pegawai KPP.

Kata kunci: *Keluhan masyarakat, KPP, pelayanan perizinan*

Pendahuluan

Otonomi daerah yang berlaku saat ini diharapkan dapat meningkatkan pembangunan dan pemeliharaan sarana dan prasarana publik. Hal ini perlu dilakukan untuk pemerataan pembangu-nan dan

pelayanan masyarakat secara menyeluruh. Berlakunya otonomi da-erah yang diiringi dengan perkemba-ngan jaman mengakibatkan masyarakat lebih menyukai hal-hal khususnya da-lam pelayanan publik yang sifatnya ce-pat, terjangkau dan

berkualitas. Tun-tutan masyarakat mengharuskan aparat Pemerintah Daerah / Kota mampu untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas untuk masyarakat.

Pelayanan publik di daerah masih menjadi isu kebijakan yang semakin strategi karena perbaikan pelayanan publik di daerah cenderung “berjalan di tempat” sedangkan implikasinya sangat luas dalam kehidupan ekonomi, politik, sosial dan budaya. Masih banyaknya masalah yang terkait dengan pelayanan publik di daerah pasca pelaksanaan otonomi daerah. Penyederhanaan proses pelayanan publik merupakan suatu keharusan dalam rangka menjawab tun-tutan masyarakat dalam upaya peningkatan pelayanan publik yang semakin maju dan berkembang. Proses penyederhanaan pada awalnya dimulai dari pihak pemerintah untuk melakukan pembaharuan. Pembaharuan yang dimaksud yaitu dengan menciptakan “*entrepreneur minded*” dalam organisasi dan menciptakan organisasi pemerintah yang memiliki sistem pembaharuan diri.

Melihat kenyataan di masyarakat yang menuntut adanya perbaikan dalam pelayanan publik, maka pemerintah melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mewajibkan setiap pemerintah daerah untuk membentuk unit pelayanan perizinan terpadu satu pintu. Pembentukan Unit Pelayanan Terpadu Perizinan di daerah diharapkan dapat menjawab kebutuhan masyarakat yang menginginkan pelayanan publik yang terbuka, efisien, ketepatan waktu dan merata dalam pelayanan.

Adanya pelayanan terpadu satu pintu diharapkan dapat menarik minat para pemilik modal untuk berinvestasi di kota Kediri. Semakin cepat, mudah dan ramah dalam memberikan pelayanan dengan tetap memperhatikan lingkungan ketika mengurus izin, dapat meningkatkan pendapatan asli daerah tersebut yang nantinya juga berdampak pada perekonomian daerah tersebut. Inovasi yang muncul dari KPP Kota Kediri dalam memberikan pelayanan, juga akan

mempengaruhi investor yang berinvestasi di daerah tersebut. Hal ini di-pertegas dengan penobatan Kota Kediri sebagai kota terbaik untuk berbisnis pada tahun 2010 (Saudagar Bugis Group). Inovasi yang diberikan oleh KPP Kota Kediri diharapkan dapat me-nambah investor yang berinvestasi di Kota Kediri yang diharapkan kedepan-nya bisa menyerap tenaga kerja di Kota Kediri.

Tinjauan Pustaka

1. Pelayanan Publik

Menurut Rat-minto & Winarsih (2005, h. 5) adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2. Prinsip-prinsip pelayanan publik

Menurut Islami dalam Suryono (2001, h. 54) adalah:

- a. Prinsip Aksesibilitas
Setiap pelayanan yang diberikan dengan mudah digunakan oleh para masyarakat yang membutuhkan kepastian dan kejelasan ketentuan yang berlaku bagi proses pelayanan tersebut.
- b. Prinsip Teknikalitas
Setiap jenis pelayanan proses pelayanannya harus ditangani oleh aparat yang benar-benar memahami secara teknis pelayanan tersebut berdasarkan kejelasan, kesepakatan dan ke-mantapan sistem, prosedur dan instrumen pelayanan.
- c. Prinsip Profitabilitas
Proses pelayanan pada akhirnya harus dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien serta memberikan keuntungan ekonomis dan sosial baik bagi pemerintah maupun masyarakat luas.
- d. Prinsip Akuntabilitas
Proses, produk dan mutu pelayanan yang telah diberikan harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat karena aparat pemerintah pada

hakikatnya mempunyai pelayanan yang sebaik-baiknya.

e. Prinsip Kontinuitas

Setiap jenis pelayanan terus-menerus tersedia bagi masyarakat dengan kepastian dan keselarasan ketentuan baik bagi proses pelayanan tersebut.

3. Efektifitas Organisasi

Menurut Siagian dalam Tangkilisan (2007, h. 141) dapat diukur dengan:

- Kejelasan tujuan yang hendak dicapai
- Kejelasan strategi pencapaian tujuan
- Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap
- Perencanaan yang matang
- Penyusunan program yang tepat
- Tersedianya sarana dan prasarana
- Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik.

4. Karakteristik Koordinasi

Menurut Handyaningrat dalam Putri (2010, h. 6-7) adalah:

- Tanggung Jawab koordinasi terletak pada pimpinan.* Oleh karena itu, koordinasi menjadi wewenang dan tanggung jawab pimpinan, sehingga dapat dikatakan bahwa pimpinan bisa berhasil jika melakukan koordinasi.
- Koordinasi adalah kerja sama.* Hal ini disebabkan kerja sama merupakan syarat mutlak terselenggaranya koordinasi.
- Koordinasi merupakan proses yang terus menerus (continue process)* dan berkesinambungan dalam rangka mewujudkan tujuan lembaga
- Pengaturan usaha kelompok secara teratur.* Hal ini disebabkan koordinasi adalah konsep yang diterapkan di dalam kelompok, bukan usaha individu melainkan sejumlah individu yang berkerjasama di dalam kelompok untuk mencapai tujuan bersama.
- Kesatuan tindakan merupakan inti koordinasi.* Pimpinan merupakan pengatur usaha-usaha dan tindakan-tindakan setiap individu sehingga diperoleh keserasian dalam mencapai hasil bersama.
- Tujuan Koordinasi adalah tujuan bersama (common purpose).* Kesatuan usaha yang meminta kesadaran semua

pihak untuk berpartisipasi secara aktif melaksanakan tujuan bersama sebagai kelompok tempat mereka bekerja

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif menurut Sugiyono (2008, h. 9) adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat post-positivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) di mana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif dan hasil penelitian kualitatif lebih ditekankan pada makna dari pada generalisasi.

Fokus permasalahan dalam penelitian ini adalah (1) Upaya KPP (Kantor Pelayanan Perizinan) Kota Kediri dalam meningkatkan pelayanan perizinan (2) Pelaksanaan pelayanan perizinan di KPP (Kantor Pelayanan Perizinan) Kota Kediri (3) Faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan perizinan di KPP Kota Kediri.

Lokasi penelitian ini dilaksanakan pada Kantor Pemerintah Kota (PEM-KOT) Kediri, sedangkan situs penelitian dilaksanakan di Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri. Sumber data diperoleh dari data primer dan data sekunder. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan *interactive model of analysis* yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2008, h. 247) melalui tiga tahapan yaitu reduksi data, penyajian data dan verifikasi.

Pembahasan

Upaya KPP Kota Kediri dalam meningkatkan pelayanan perizinan

a. Standar Operasional Prosedur (SOP)

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, KPP Kota Kediri menyusun dan menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP). SOP merupakan ukuran kualitas kinerja dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang

wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan dalam hal ini KPP Kota Kediri sebagai pemberi pelayanan dan masyarakat Kota Kediri sebagai penerima pelayanan. Adanya SOP diharapkan kualitas pelayanan publik bisa benar-benar diperhatikan. Dalam SOP dapat terlihat jelas mekanisme perizinan secara umum, sarana dan prasarana pelayanan secara umum, pelayanan informasi dan pengaduan secara umum, biaya, serta standar jangka waktu pelayanan untuk tiap jenis perizinan.

Pelayanan publik yang diberikan KPP Kota Kediri merupakan pelayanan publik yang sudah memenuhi SOP. Terpenuhinya SOP ini dapat dilihat dari ditetapkannya mekanisme perizinan yang mudah dan jelas, sarana dan prasarana pelayanan yang memadai, media pelayanan informasi dan pengaduan yang selalu siap melayani keluhan masyarakat, serta biaya / retribusi yang transparan. Mekanisme / prosedur pengelolaan perizinan merupakan salah satu syarat untuk memperoleh perizinan.

Fenomena tersebut sesuai dengan Rahayu (1997, h. 11) yang mengemukakan dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolak ukur kualitas pelayanan publik salah satunya adalah ke-sanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat, tepat dan tanggap terhadap keinginan konsumen (masyarakat). Maksud dari pernyataan tersebut yaitu melalui penetapan SOP yang berlaku, KPP Kota Kediri berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

b. Peningkatan Sarana dan Prasarana dalam Memberikan Pelayanan

Salah satu faktor pendukung pelayanan yang baik dalam proses pelayanan perizinan terpadu satu pintu di daerah adalah ketersediaan kantor yang layak dan tempat yang strategis serta pengaturan tempat-tempat pelayanan (loket) yang tertata rapi dan terstruktur. Sarana dan prasarana yang memadai akan dapat berguna dan berfungsi sebagaimana mestinya jika penyelenggara pelayanan publik mempunyai keahlian dan ketrampilan yang handal dalam memanfaatkannya.

Sesuai dengan salah satu prinsip pelayanan publik dalam KEPMENPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum penyelenggaraan Pelayanan Publik yaitu kelengkapan sarana dan prasarana, peralatan kerja dan pendukung lainnya termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika sangatlah penting dalam mewujudkan kualitas pelayanan yang memuaskan.

c. **Pembinaan Sumber Daya Manusia**
Sikap tanggung jawab yang harus dimiliki setiap pemberi pelayanan publik baik dalam memberikan pelayanan atau-pun ketika menanggapi keluhan dari masyarakat. Ketrampilan dan kecekatan pegawai KPP Kota Kediri dalam menyelesaikan pekerjaannya dapat dilihat dari kemampuan pegawai menjalankan tanggung jawabnya dalam melayani masyarakat dengan baik. Adanya komitmen dari seluruh pegawai KPP Kota Kediri untuk selalu memberikan pelayanan terbaiknya kepada masyarakat mengakibatkan setiap pegawai mampu melaksanakan tugasnya dengan baik. Fenomena tersebut sesuai dengan Sianipar (2000, h. 23-24) yang menjelaskan bahwa pegawai dikatakan bertanggung jawab apabila pegawai bertanggung jawab terhadap penerimaan pesan / permintaan dan penanganan keluhan-keluhan pelanggan eksternal.

Seluruh pegawai Kantor Pelayanan Perizinan (KPP) Kota Kediri juga diberi kursus kepribadian sehingga pada saat melayani masyarakat yang akan mengurus izin sudah terlatih untuk bersikap sopan dan ramah. Terbukti dengan puasnya masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Perizinan (KPP) Kota Kediri. Sikap pegawai KPP Kota Kediri yang sopan dan ramah dan menjadikan masyarakat yang datang untuk mengurus izin dapat terlayani dengan baik.

Fenomena tersebut sesuai dengan Gosperst dalam Sianipar (2000, h. 23-24) yang menekankan bahwa personil yang berada di garis depan yang berinteraksi langsung dengan pelanggan eksternal harus dapat memberikan sentuhan pribadi yang menyenangkan, sehingga masyarakat yang akan mengurus izin merasa nyaman.

Pelaksanaan PTSP pada KPP

a. Dasar kebijakan atau perda yang digunakan

Perubahan dasar kebijakan atau perda yang digunakan menyebabkan fungsi dan wewenang KPP Kota Kediri menjadi lebih mandiri. Sebelumnya KPP Kota Kediri hanya menerima berkas perizinan (*front office*), tetapi mulai 2009 fungsi KPP Kota Kediri sudah menjadi pemrosesan (*full office*). Sejak tahun 2011 KPP Kota Kediri juga mempunyai wewenang untuk menandatangani surat keputusan izin, kecuali ada beberapa izin yang masih ditanda-tangani oleh Walikota. Pengurusan izin yang dulunya berbelit-belit, sekarang menjadi lebih efektif, efisien dan transparan terhadap biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat dalam pengurusan izin.

Fenomena di atas sesuai dengan Frinces (2008, h. 123) yang menjelaskan mengenai semangat kewirausahaan ini sangat perlu (bahkan harus) dialihkan ke dalam mekanisme kerja atau pola kerja pemerintah, yang sering disebut "*entrepreneurial government*". Konsep *entrepreneurial government* yang menjunjung tinggi efektivitas, efisiensi, produktivitas, optimalisasi dan profitabilitas yang besar menjadikan pelayanan di KPP Kota Kediri berubah menjadi lebih baik dan lebih bercirikan dan berwawasan nilai-nilai kewirausahaan yang tinggi, sebagaimana layaknya sebuah organisasi unit usaha (perusahaan swasta).

b. Bentuk pelayanan yang diberikan

Pada awal dibentuk, KPP Kota Kediri melayani 8 jenis perizinan, yaitu SIUP, TDP, IUI, IUJK, HO, IMB, IPKD dan reklame, tetapi sejak tahun 2011 berubah menjadi 11 perizinan. Bertambahnya jumlah layanan perizinan di KPP Kota Kediri ini membuktikan bahwa KPP Kota Kediri serius dalam berupaya meningkatkan kualitas, hal ini sesuai dengan Gosperst dalam Sianipar (2000, h. 23-24) yang diantaranya mengatakan bahwa kelengkapan lingkup pelayanan haruslah diperhatikan dalam upaya memperbaiki kualitas jasa pelayanan.

c. Persyaratan yang harus dipenuhi untuk memperoleh pelayanan

Syarat-syarat untuk pengurusan izin yang ada di KPP Kota Kediri telah disusun sederhana dan ringkas mungkin supaya masyarakat yang datang untuk mengurus perizinan mudah untuk memenuhinya. Masyarakat yang akan mengurus izin cukup datang ke KPP Kota Kediri untuk mengetahui persyaratan apa saja yang diperlukan. KPP Kota Kediri sangat terbuka mengenai persyaratan perizinan ini, karena keterbukaan ini bertujuan untuk kelancaran dari proses perizinan itu sendiri.

Kesederhanaan dan kejelasan persyaratan yang ditetapkan di KPP Kota Kediri ini sesuai dengan prinsip pelayanan publik dalam Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang tertuang dalam KEPMENPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 yang di dalamnya menyatakan bahwa salah satu unsur yang harus terpenuhi yaitu soal kejelasan. Kejelasan yang dimaksud disini yaitu soal kejelasan persyaratan teknis dan administratif dalam memberikan pelayanan publik.

d. Mekanisme / prosedur pelayanan perizinan

Prosedur dan proses pelayanan dapat berjalan dengan baik apabila ada kerja sama antara pihak-pihak yang terlibat secara langsung, dalam hal ini pihak yang terkait yaitu pihak KPP Kota Kediri sebagai pihak yang memberi pelayanan dan masyarakat sebagai pemohon (menerima pelayanan). Pemohon / masyarakat harus menjalankan prosedur yang ada dengan benar dan mempersiapkan persyaratan yang diberikan oleh KPP Kota Kediri kepada pemohon dengan lengkap supaya pelayanan bisa berjalan dengan cepat dan dapat memuaskan masyarakat dalam memberikan pelayanan.

Prinsip pelayanan publik dalam KEPMENPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menjelaskan kesederhanaan merupakan hal yang harus diterapkan. Kesederhanaan tersebut berupa kesederhanaan prosedur pelayanan yang disusun sedemikian rupa agar tidak berbelit-belit sehingga mudah untuk dipahami dan dilaksanakan.

Kesederhanaan prosedur di KPP Kota Kediri juga dapat dilihat dari bagan alur dalam proses pemberian pelayanan satu pintu. Melalui bagan model pelayanan tersebut dapat dimengerti alur suatu berkas perizinan yang masuk diproses melalui prosedur yang telah ditetapkan sehingga pada akhirnya keluar surat keputusan izinnya.

Faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan PTSP

a. Faktor pendukung dalam pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

PTSP di KPP Kota Kediri memiliki 3 (tiga) faktor pendukung, yaitu: faktor administrasi; faktor *internal* kantor dan faktor fasilitas dan sarana prasarana kerja. Berdasarkan Siagian dalam Tangkili-san (2007, h. 141) yang mengemukakan efektifitas organisasi dapat diukur dengan beberapa indikator. Indikator pertama yang mengungkapkan kejelasan tujuan yang hendak dicapai sangat erat kaitannya dengan seluruh perubahan pelayanan yang dulunya berbelit-belit menjadi Pelayanan Terpadu Satu pintu yang tujuannya sangat jelas untuk memberi kemudahan kepada masyarakat ketika akan mengurus perizinan. Tanpa adanya tujuan yang hendak dicapai maka KPP Kota Kediri belum dikatakan melakukan perubahan terhadap pelayanan yang diberikan ke masyarakat.

Indikator berikutnya yang mengungkapkan tersedianya sarana dan prasarana sangat erat kaitannya dengan pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu di KPP Kota Kediri, karena tanpa adanya fasilitas dan sarana kerja maka KPP Kota Kediri tidak dapat melayani masyarakat dengan baik. Indikator terakhir erat kaitannya dengan sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik sangat erat kaitannya dengan rasa kekeluargaan yang tinggi di internal KPP Kota Kediri. Karena dengan rasa kekeluargaan yang ada di KPP Kota Kediri, tanpa sengaja telah mendidik setiap pegawai untuk saling mengingatkan antara satu dengan lainnya dalam hal kebaikan.

b. Faktor penghambat dalam pelaksanaan PTSP

Faktor penghambat yang ada di KPP Kota Kediri ini adalah adanya keterlambatan koordinasi antara pihak KPP Kota Kediri dengan tim teknis dari dinas-dinas terkait ketika akan mengadakan cek lapangan. Menurut teori karakteristik koordinasi, suatu koordinasi dapat terjadi dengan baik apabila ada kerja sama dari masing-masing pihak, sehingga akan muncul suatu tujuan bersama yaitu tujuan bersama untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. KPP Kota Kediri juga harus bisa melakukan *loby* dengan pimpinan tim teknis dari dinas-dinas terkait, karena menurut teori karakteristik koordinasi, tanggung jawab koordinasi terletak pada pimpinan. Sehingga apabila KPP Kota Kediri bisa melakukan *loby* kepada pimpinan, maka koordinasi antara pihak KPP Kota Kediri dengan tim teknis dari dinas-dinas terkait akan berjalan dengan baik.

Penutup

Dapat disimpulkan bahwa KPP Kota Kediri dalam meningkatkan pelayanan perizinan melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) secara keseluruhan sudah cukup baik dan bisa memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Pelayanan terbaik ini dapat dilihat dari upaya yang dilakukan oleh KPP untuk menerbitkan SOP yang berisi standar pelayanan minimal yang harus diberikan oleh KPP kepada masyarakat yang mengurus perizinan, peningkatan sarana dan prasarana untuk menunjang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan pembinaan sumber daya manusia untuk meningkatkan *skill* dari tiap pegawai di KPP. Awal dibentuknya KPP yaitu pada tahun 2001 KPP Kota Kediri hanya melayani 8 jenis perizinan yaitu SIUP, TDP, IUI, IUJK, HO, IMB, IPKD dan reklame dengan fungsi hanya sebagai penerima berkas perizinan dan kemudian diberikan kepada dinas-dinas yang berkaitan (*front office*) untuk diproses, tetapi sejak tahun 2011 berubah menjadi 11 perizinan dengan fungsi kantor yang sudah sebagai pemroses perizinan (*full*

office) dan Kepala Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri berwenang untuk menandatangani surat keputusan penerbitan izin. Masyarakat dapat memantau dan mengetahui proses pengesahan dari suatu perizinan yang telah diajukan oleh masyarakat melalui bagan model alur pelayanan satu pintu di KPP Kota Kediri. Adanya beberapa faktor pendukung berupa faktor administrasi, faktor *internal* dan faktor fasilitas dan sarana prasarana kerja. Disamping faktor pendukung juga ada beberapa faktor penghambat, yaitu lambannya tim dari KPP melakukan

koordinasi dengan SKPD yang termasuk dalam tim lapangan, masih kurangnya minat masyarakat dalam mengurus perizinan, kurangnya sosialisasi dari KPP dan kurang kritisnya masyarakat terhadap kebijakan yang tidak sesuai.

Saran yang dapat diberikan adalah Pengawasan terhadap efektifitas model pelayanan satu pintu harus terus dipantau secara berkala, meningkatkan koordinasi dengan tim teknis dari dinas-dinas terkait dan meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat.

Daftar Pustaka

- Princes, Z. Heflin. 2008. **Manajemen Reformasi Birokrasi**. Jogjakarta: Mida Pustaka.
- KeputusanMenPan Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Jakarta
- Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
- Rahayu. 1997. **Fenomena Sektor Publik dan Era Service Quality, Bisnis dan Birokrasi**.
- Ratminto & Winarsih. 2005. **Manajemen Pelayanan**. Jogjakarta: Pustaka Belajar.
- Saudagar bugis Group. 2010. **Kota terbaik untuk berbisnis**. [Internet] Available from: <<http://www.saudagar-bugis.com/kota-terbaik-untuk-berbisnis-2010/>> [Accessed 4 Oktober 2012]
- Sianipar, JPG. 2000. **Manajemen Pelayanan Masyarakat**. Jakarta: LAN.
- Sugiyono. 2008. **Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D**. Bandung: Alfabeta.
- Suryono, Agus. 2001. **Jurnal Administrasi Negara Volume I No. 2 Tentang Manajemen Pelayanan Publik**. Malang. FIA.
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2007. **Manajemen Publik**. Jakarta: PT. Grasindo.
- Putri, Trilaksiani Utami, dkk. 2010. **Pengantar Manajemen: Koordinasi dan Rentang Manajemen**. Depok. UG.